

उपभोक्ता जागरुकता : एक सम्प्रत्यात्मक अध्ययन

प्रस्तावना—

भारत में 24 दिसम्बर राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाया जाता है। इसके अलावा 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के तौर पर मनाया जाता है, भारत में इसकी शुरुआत 2000 से हुई।

फिर भी आज उपभोक्ता का अनेक प्रकार से शोषण किया जा रहा है, कभी माल या घटिया सेवा से, कभी कम माप-तौल के कारण, कभी नकली वस्तुएँ, कभी आकर्षक विज्ञापनों के कारण, कभी इनामी योजनाओं के कारण, कभी कानूनी रूप से निषिद्ध वस्तुओं को बेचने के कारण आदि। कहने का तात्पर्य यह है कि यह एक विडम्बना है कि उपभोक्तवादी अर्थव्यवस्था में उपभोक्ता के हितों की अनदेखी की जा रही है।

ऐसी सभी स्थितियों में उपभोक्ता, विक्रेताओं द्वारा जिन्होंने वे वस्तुएं और सेवाएं बेची हैं, ठगा हुआ महसूस करते हैं। वे यह भी महसूस करते हैं कि इस हानि का उन्हें उपयुक्त मुआवजा मिलना चाहिए और आवश्यकता समझते हैं कि ऐसे मामले ठीक करने के लिए कोई पद्धति होनी चाहिए। दूसरी ओर, उपभोक्ताओं को यह महसूस करना चाहिए कि उनके केवल अधिकार ही नहीं, कुछ उत्तरदायित्व भी हैं, इसप्रकार उपभोक्ताओं को जागरुक होना अति आवश्यक है अतः यह एक ज्वलन्त मुद्दा है, इसमें अध्ययन—अध्यापन व शोध के क्षेत्र में अपार सम्भावनाएँ हैं।

प्रयुक्त शब्द का परिभाषीकरण

उपभोक्ता जागरुकता

“शोषण के खिलाफ संरक्षण निर्माताओं और विक्रेताओं के कम वजन, बाजार मूल्य से अधिक कीमत लेने, डुप्लीकेट माल आदि की बिक्री के रूप में कई मायनों में उपभोक्ताओं का दोहन किया जाता है। उनके विज्ञापन के माध्यम से बड़ी कंपनियाँ भी उपभोक्ताओं को गुमराह करती है। उपभोक्ता जागरुकता उन्हें निर्माताओं और विक्रेताओं द्वारा शोषण से बचाने का एक माध्यम है।” (webliography-1)

“उपभोक्ता जागरुकता से अभिप्राय निम्न संयोग से है—

- उपभोक्ता द्वारा खरीदी गई वस्तु की गुणवत्ता के विषय में जानकारी : उदा० के लिए, उपभोक्ता को मालूम होना चाहिए कि वस्तु स्वास्थ्य के लिए अच्छी है या नहीं अथवा उत्पाद पर्यावरण जोखिम आदि पैदा करने से मुक्त है या नहीं।
- विभिन्न प्रकार के जोखिमों और उत्पाद को बेचने से सम्बन्धित समस्याओं की शिक्षा : उदा० के लिए, किसी वस्तु की बिक्री का एक ढंग, समाचार पत्रों, दूरदर्शन आदि के माध्यम से विज्ञापनों के बुरे प्रभावों के विषय में उचित शिक्षा मिलनी चाहिए। उन्हें विज्ञापन की अंतर्सूची की भी जांच कर लेनी चाहिए।
- उपभोक्ता के अधिकारों के विषय में ज्ञान : पहले उपभोक्ता को यह जान लेना चाहिए कि उसे ठीक प्रकार से उत्पाद प्राप्त करने का अधिकार है। दूसरे, यदि उत्पाद किसी प्रकार दोषपूर्ण पाया जाता है तो उपभोक्ता को देश के कानून के अनुसार, मुआवजे के दावा करने का ज्ञान होना चाहिए।
- उपभोक्ता को अपने उत्तरदायित्व का ज्ञान : इससे यह अभिप्राय है कि उपभोक्ता को किसी प्रकार का अपव्ययी और अनावश्यक उपभोग नहीं करना चाहिए।” (webliography-2)

“consumer awareness means creating awareness of a consumer towards his rights and duties.” (webliography-3)

“Consumer awareness is about making the consumer aware of his/her rights. It is a marketing term which means that consumers are aware of products or services, its characteristics and the other marketing P’s (place to buy, price, and promotion).”(webliography-4)

प्रस्तुत लघु शोध में उपभोक्ता जागरुकता से तात्पर्य उपभोक्ता के अधिकारों के प्रति, उत्तदायित्वों के प्रति, खाद्य पदार्थों, पैकेट बन्द पदार्थ, कपड़े, इलेक्ट्रानिक सामान आदि में होने वाली धोखाधड़ी, मिलावट, दोषपूर्णता, स्वास्थ्य के प्रति सर्तकता व होने वाले असाध्य रोगों से बचाव से है।

सम्प्रत्यात्मक अध्ययन

“Conceptual study is also known as conceptual framework. A conceptual framework is an analytical tool with several variations and contexts. It is used to make conceptual distinctions and organize ideas. Strong conceptual frameworks capture something real and do this in a way that is easy to remember and apply.”(webliography-5)

प्रस्तुत लघु शोध में सम्प्रत्यात्मक अध्ययन से तात्पर्य एक अवधारणात्मक विचारधारा व अध्ययन से जो उपभोक्ताओं में जागरुकता के लिए शोधकर्त्री द्वारा विभिन्न क्षेत्रों में वैचारिक व आवश्यक संज्ञान के तथ्यों को छात्रों, शिक्षकों, पाठ्यक्रम निर्माताओं, सामान्य जन के लिए एकत्रित व संगठित किया है जिसका वे लाभ प्राप्त कर सकें। प्रत्येक अनुसंधान कार्य की अपनी कोई एक विशिष्ट समस्या एवं अपना कोई एक स्पष्ट व विशिष्ट उद्देश्य अवश्य होता है, कार्यपरक की दृष्टि से प्रस्तुत शोध कार्य के उद्देश्य अग्रांकित है—

1. उपभोक्ताओं के विभिन्न अधिकारों का अध्ययन करना।
2. उपभोक्ताओं की शिकायत/निवारण की प्रक्रिया का अध्ययन करना।
3. माप-तौल के नियमों का अध्ययन करना।
4. प्रमाणीकरण चिन्हों का अध्ययन करना।
5. पैकेजों और लेबलों पर इस्तेमाल होने वाले प्रतीकों का अध्ययन करना।
6. उपभोक्ता जागरुकता की नवीन प्रवृत्तियों का अध्ययन करना।
7. पाठ्य पुस्तकों में उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी सामग्री का आलोचनात्मक अध्ययन करना।
8. उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी तथ्यों के पाठ्यक्रम में समावेशन हेतु सुझाव प्रस्तुत करना।
9. खाद्य पदार्थों में मिलावट व धोखाधड़ी का अध्ययन करना।
10. विभिन्न वस्तुयें क्रय करते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना—

- मसालों
- पैकेट बन्द/Fast Food
- दूध-दही/मिठाईयां
- दवाइयां
- कपड़े

- विद्युत उपकरण/इलेक्ट्रॉनिक सामान
- आभूषण
- होली के रंग

अनुसंधान विधि

प्रस्तुत अध्ययन में अध्ययन की प्रकृति को देखते हुए शोध विधि के रूप में वर्णनात्मक अनुसंधान विधि का प्रयोग किया गया है।

परिसीमांकन—

- प्रस्तुत अध्ययन उपभोक्ताओं को विभिन्न अधिकारों के प्रति व विभिन्न क्षेत्रों में कैसे जागरूक रहें, तक सीमित है।
- प्रस्तुत अध्ययन उ0प्र0 की पाठ्यपुस्तकों तक सीमित है।
- प्रस्तुत अध्ययन कक्षा 6 से 12 तक सीमित है।
- प्रस्तुत अध्ययन खाद्य पदार्थों, दवाओं, कपड़ों, इलेक्ट्रॉनिक समानों व सर्राफा तक ही सीमित है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम उपभोक्ताओं के अधिकारों की बेहतर सुरक्षा प्रदान करने के उद्देश्य सहित संयुक्त मार्गदर्शी सिद्धांतों के आधार पर 1986 में लागू किया गया था।

उपभोक्ताओं के अधिकार

सुरक्षा का अधिकार

सूचना पाने का अधिकार

चुनने का अधिकार

सुने जाने का अधिकार

विवाद सुलझाने का अधिकार

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेंसी व फीस

मामले की रकम के हिसाब से शिकायत की करने की जगह के मापदंड किये जाते हैं।

जिला उपभोक्ता फोरम में — अगर शिकायत का मामला 20 लाख की रकम तक का है तो जिला उपभोक्ता फोरम के पास शिकायत करनी चाहिए।

राज्य उपभोक्ता फोरम में – अगर शिकायत का मामला 20 से 1 करोड़ की रकम तक का है तो राज्य उपभोक्ता फोरम के पास शिकायत करनी चाहिए।

राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम में – अगर शिकायत का मामला 1 करोड़ की रकम से ऊपर का है तो राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम के पास शिकायत करनी चाहिए।

उपभोक्ता हेल्पलाइन नं०

राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम द्वारा उपभोक्ताओं की सुविधा के लिए टोल फ्री नं० व SMS No. जारी किया गया है जो निम्न प्रकार है—

TOLL FREE NO. 1800-11-4000 OR 14404

SMS No. 8130009809 (24 Hrs.)






समय – राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर बाकी सभी दिन प्रातः 9:30 से शाम 5:30 तक।

तालिका-1 : उत्तर प्रदेश हेल्पलाइन नं०

उत्तर प्रदेश	1800-1800-300	19/02/2014 से प्रभावी	सरकार द्वारा संचालित
--------------	---------------	-----------------------	----------------------

भारत में प्रमाणीकरण चिह्न व मार्क

तालिका-2 विभिन्न मार्क व प्रमाणीकरण चिह्न

चिह्न का नाम	चिह्न
नॉन वेज मार्क व वेज मार्क	 
FPO मार्क	
ISI मार्क	
एगमार्क	

हॉलमार्क	
ऑर्गेनिक मार्क	
इको मार्क	
वूल मार्क	
सिल्क मार्क	
ISO मार्क	
BEE मार्क	

उपभोक्ता जागरूकता के विविध क्षेत्र

शोधकर्त्री ने इसमें विभिन्न वस्तुयें/समान खरीदते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन किया जैसे— बिल अवश्य लें, कागज में खाद्य सामग्री यदि लिपटी हो तो न प्रयोग करें, लेबल व मार्क देखकर ही सामान खरीदें, पैकिंग दिनांक व एक्सपाइरी दिनांक देखकर ही सामान खरीदे।

दैनिक उपभोग की वस्तुओं के प्रति जागरुकता

शोधकर्त्री द्वारा इसमें मसाले, डिब्बें बन्द व खुले खाद्य पदार्थों का अध्ययन किया गया। इसमें असली vs नकली की पहचान, मिलावट सामग्री, उसकी जाँच व दुष्परिणामों का अध्ययन किया गया जैसे— मसालों में हल्दी, धनिया, लौंग, मेवों में काजू, बादाम, छुआरा, किशमिश, अखरोट, चावल, अरहर दाल आदि का अध्ययन किया। फल व सब्जियां

शोधकर्त्री द्वारा इसमें रसायनिक और जैविक फल व सब्जियों के बारे में अध्ययन किया। इनमें होने वाली मिलावट व मिलावट के तरीके व दुष्परिणामों का अध्ययन किया। जैसे— लौकी में इन्जेक्शन, बैंगन पर स्प्रे, परवल व तरोई की रंगाई, तरबूज में लाल रंग, सेब पर मोम आदि।

विद्युत उपकरण व इलेक्ट्रानिक वस्तुयें

शोधकर्त्री ने इनकों खरीदने में रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन किया। उपकरणों के अनुसार भारतीय ब्राण्डों के नामों का भी अध्ययन किया। गैजेट्स से होने वाली हानियों का भी अध्ययन किया।

सर्राफा से सम्बन्धित वस्तुयें

शोधकर्त्री ने इसमें सोना, चाँदी व हीरे के प्रति जागरुकता का अध्ययन किया। इसमें इनकी असली पहचान कैसे करें बतायी। जैसे— सोने व चाँदी में मोहर परीक्षण, कैरेट का ज्ञान, एसिड परीक्षण व हीरे में कोहरा परीक्षण, बिन्दु परीक्षण आदि का अध्ययन किया।

दवाओं के प्रति जागरुकता

शोधकर्त्री ने इसमें आयुर्वेदिक दवाओं उनके प्रकार उनकी उपयोगिता का अध्ययन किया। साथ-साथ होम्योपैथिक दवाओं, उनके मिथकों का अध्ययन किया। ऐलोपैथिक दवाओं के रुपों का अध्ययन किया। जेनरिक दवाओं व ब्राण्डेड दवाओं का अध्ययन किया, ब्राण्डेड दवाओं के जेनरिक दवाओं का अध्ययन किया।

वस्त्रों के प्रति जागरुकता

शोधकर्त्री ने इसमें कपड़ों के प्रकारों का अध्ययन किया। इसमें कॉटन व विस्कोस की उत्पादन प्रक्रिया से दोनों की तुलना की।

त्योहारों में जागरुकता

त्योहारों में दूध, खोआ, पनीर आदि में होने वाली मिलावट का अध्ययन किया गया। होली के रंगों से होने वाली हानियों का अध्ययन किया। हर्बल रंग कैसे बनाये इसका अध्ययन किया।

आलोचनात्मक अध्ययन

शोधकर्त्री द्वारा माध्यमिक शिक्षा परिषद द्वारा प्रचलित कक्षा 6 से 12 तक की पुस्तकों का अध्ययन किया। अध्ययन के पश्चात् शोधकर्त्री ने यह पाया कि मात्र कक्षा – 9 में उपभोक्ता जागरुकता से सम्बन्धित सामग्री का वर्णन है। उत्तर प्रदेश माध्यमिक शिक्षा परिषद के पाठ्यक्रम के अन्तर्गत सामाजिक विज्ञान कक्षा 9 पाठ्य पुस्तक का अध्ययन किया गया जिसमें निम्न कमियाँ पाई गई –

- पाठ्यसामग्री में उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धित चित्रात्मक सामग्री (कार्टून सहित) का अभाव है।
- उपभोक्ता जागरुकता से सम्बन्धित नवीन/आधुनिक सामग्री का अभाव है।
- उपभोक्ता जागरुकता से सम्बन्धित उदाहरणों का अभाव है।
- पाठ्यपुस्तक की सामग्री अनाकर्षक (श्वेत-श्याम मात्र) है।
- पाठ्यसामग्री में क्रियात्मक गतिविधियों का अभाव है।
- पाठ्यपुस्तक में सन्दर्भ का अभाव है।
- उपभोक्ता जागरुकता पाठ अर्थव्यवस्था के मूल आधार के अन्तर्गत एक छोटे से अंश के रूप में दिया गया है।
- अपेक्षित महत्वपूर्ण सामग्री का उल्लेख ही नहीं है।
- प्रकरण के अनुसार लेखक परिचय का अभाव है।
- प्रकरण/पाठ के प्रारम्भ में 'सिंहावलोकन' का अभाव है।
- पाठ के अन्त में 'सारांश' एवं 'पुनरावर्तन' का अभाव है।
- महत्वपूर्ण बिन्दुओं को बाक्स बनाकर अलग से प्रदर्शित नहीं किया गया है।
- पाठ में महत्वपूर्ण शब्दों को विशिष्ट रूप (BOLDमोटा/ITALIC तिरछा/UNDERLINE रेखांकित/COLOURFUL रंगीन इत्यादि) से प्रदर्शित नहीं है।
- विषयवस्तु में रोचकता का अभाव है।
- उपभोक्ता जागरुकता से सम्बन्धित किसी भी प्रकार की आरेखीय सामग्री का प्रयोग नहीं किया गया है।
- उद्धरणों का अभाव है।
- उपभोक्ता जागरुकता से सम्बन्धित आकड़ों का अभाव है।

- किसी प्रकार की वेबलिंग व क्रियात्मक सीडी का अभाव है।
- समावेशन हेतु सुझाव

तालिका-3 : समावेशन हेतु सुझाव

क्रम सं०	लघु शोध अध्याय/प्रकरण	समावेशन हेतु सुझाव
1.	अध्याय-3 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (सम्पूर्ण)	कक्षा-7 में सा०वि० (अर्थशास्त्र)
2.	अध्याय-4 उपभोक्ता हितकारी शासकीय नियम व सिद्धान्त (सम्पूर्ण)	कक्षा-8 में सा०वि० (अर्थशास्त्र)
3.	प्रकरण-5.1 विभिन्न वस्तुएं/सामान खरीदते समय ध्यान देने योग्य आवश्यक बातें प्रकरण-5.2 दैनिक उपभोग की वस्तुओं के प्रति जागरुकता	कक्षा 9 में गृह विज्ञान
4.	प्रकरण-5.3 विद्युत उपकरण व इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं के प्रति जागरुकता	कक्षा 9 में सा०वि० (अर्थशास्त्र)
5.	प्रकरण-5.4 सर्राफा से सम्बन्धित वस्तुओं के प्रति जागरुकता	कक्षा 10 में गृह विज्ञान
6.	प्रकरण-5.5.1 दवाओं की पहचान	कक्षा 10 में सा०वि०(अर्थशास्त्र)
7.	प्रकरण-5.5.2 आयुर्वेदिक दवायें प्रकरण-5.5.3 होम्योपैथिक दवायें प्रकरण-5.5.4 ऐलोपैथिक दवायें	कक्षा 11 में अर्थशास्त्र
8.	प्रकरण-5.5.5 दवाएं खरीदते समय रखी जाने वाली सावधनियां	कक्षा 11 में गृह विज्ञान
9.	प्रकरण-5.6 वस्त्रों के प्रति जागरुकता	कक्षा 12 में अर्थशास्त्र

अनुसंधान निष्कर्ष

प्रस्तुत लघु शोध को विभिन्न उद्देश्यों के आधार पर अध्ययन किया गया है व निम्न निष्कर्ष ज्ञात हुए हैं—

उद्देश्य 1 उपभोक्ताओं के विभिन्न अधिकारों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — इसमें शोधकर्त्री ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में वर्णित उपभोक्ताओं के 6 अधिकार क्रमशः सुरक्षा का अधिकार, सूचना पाने का अधिकार, चुनने का अधिकार, सुने जाने का अधिकार, विवाद सुलझाने का अधिकार व उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार के बारे में अध्ययन किया है।

उद्देश्य 2 उपभोक्ताओं की शिकायत एवं निवारण प्रक्रिया का अध्ययन करना।**उद्देश्य 2.1 उपभोक्ताओं की शिकायत का अध्ययन करना।**

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने उपभोक्ताओं की शिकायत व निवारण प्रक्रिया का अध्ययन करके शिकायत करने के कारणों का अध्ययन किया, इसमें शिकायतें क्या-क्या हो सकती हैं, कौन शिकायत कर सकता है, शिकायत कैसे दायर करें, शिकायत कहाँ दायर करें, शिकायत करने के समय, फीस, गलत शिकायत करने पर जुर्माना व शिकायत दर्ज करते समय ध्यान देने योग्य बातों का अध्ययन किया। शोधकर्त्री ने उपभोक्ताओं को प्राप्त होने वाले क्षतिपूर्ति व दण्ड का भी अध्ययन किया। प्रस्तुत अध्ययन में आनलाईन शिकायत करना व उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर का भी अध्ययन किया गया है।

उद्देश्य 2.2 उपभोक्ताओं की निवारण प्रक्रिया का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — इसमें शोधकर्त्री ने उपभोक्ताओं की परेशानियों का अध्ययन कर उपभोक्ता संरक्षण का संघटनात्मक स्वरूपों को बताया है। इसमें उपभोक्ताओं के लिए बनाई गई विभिन्न सुरक्षा परिषद, उपभोक्ता विवाद निवारण एजेन्सियों के अन्तर्गत जिला उपभोक्ता विवाद निवारण फोरम, राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग व राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग पर अध्ययन किया गया है जो उपभोक्ताओं की परेशानियों के निवारण में सहयोग देती है।

उद्देश्य 3 माप-तौल के नियमों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने उपभोक्ताओं के आवश्यक ज्ञान के लिए माप-तौल के नियमों का अध्ययन किया है। इसमें बांट, माप, लम्बाई मापक, तराजू, पेट्रोल, डीजल पम्प, इलेक्ट्रानिक मशीनों, पैकेजिंग व लेबलिंग के नियमों का अध्ययन करके उपभोक्ता जागरुकता को एक नई दिशा दी है, इन महत्वपूर्ण तथ्यों की जानकारी से उपभोक्ता अधिक से अधिक जागरुक अवश्य होंगे।

उद्देश्य 4 प्रमाणिकरण चिन्हों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने उपभोक्ता जागरुकता हेतु विभिन्न प्रमाणिकरण चिन्ह FPO, ISI MARK, AG MARK, HALL MARK, INDIA ORGANIC MARK, ECO MARK, SILK MARK, WOOL MARK, ISO MARK का अध्ययन किया है।

उद्देश्य 5 पैकजों और लेवलों पर इस्तेमाल होने वाले प्रतीकों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने प्रस्तुत अध्ययन में पैकज व लेवलों पर इस्तेमाल होने वाले प्रतीक होलोग्राम, रिसाइकिल मार्क, बीईई लेबल, वेज और नानवेज मार्क का अध्ययन किया।

उद्देश्य 6 उपभोक्ता जागरुकता की नवीन प्रवृत्तियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में शिकायत की ऑनलाइन प्रक्रिया का अध्ययन किया है तथा उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में ऑनलाइन सुविधाओं का उल्लेख किया व शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया को सरलता से समझाया।

उद्देश्य 7 पाठ्य पुस्तकों में उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी सामग्री का आलोचनात्मक अध्ययन करना।

उद्देश्य 7.1 पाठ्य पुस्तकों में उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी सामग्री का अध्ययन करना।

निष्कर्ष— शोधकर्त्री ने माध्यमिक शिक्षा परिषद में प्रचलित सामाजिक विज्ञान व गृहविज्ञान की कक्षा 6 से 12 तक की पुस्तकों का अध्ययन किया और यह पाया कि कक्षा 6 से 8 व कक्षा 10 से 12 तक की पुस्तकों में उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी सामग्री का अभाव है मात्र कक्षा 9 में उपभोक्ता जागरुकता का समावेश है जिसमें उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ता को राहत, उपभोक्ता के अधिकार, उपभोक्ता जागरुकता, उपभोक्ता शिक्षा, उपभोक्ताओं की अपेक्षाएं, सार्वजनिक वितरण प्रणाली का महत्व व आवश्यकता, सार्वजनिक वितरण प्रणाली के मुख्य अंग, दोष व सुधारों का वर्णन है और यह पाया कि उपर्युक्त वर्णित पाठ्य सामग्री छात्रों के लिए एक उपभोक्ता के रूप में अनुप्रयोगी है।

उद्देश्य 7.2 पाठ्य पुस्तकों में उपभोक्ता जागरुकता सामग्री का आलोचनात्मक अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने कक्षा 9 की सामाजिक विज्ञान की पाठ्य पुस्तक का आलोचनात्मक अध्ययन किया व पाया कि पाठ्य सामग्री में आपेक्षित महत्वपूर्ण सामग्री का उल्लेख ही नहीं है। चित्रात्मक सामग्री, क्रियात्मक सामग्री, उदाहरणों, संदर्भ, लेखक परिचय सारांश, पुनरावर्तन, महत्वपूर्ण बिन्दुओं आदि का अभाव है व पाठ के प्रारम्भ में सिंहवालोकन का भी अभाव है, पाठ में आने वाले महत्वपूर्ण बिन्दुओं को विशेषतम रूप से भी प्रदर्शित नहीं किया गया है, किसी भी प्रकार की वेबलिंग व क्रियात्मक सी0डी0 का भी अभाव पाया, यहां तक कि विषयवस्तु में रोचकता ही नहीं है, प्रकरण से सम्बन्धी आरेखित सामग्री व आकंड़ों का प्रयोग भी नहीं किया गया है यह पाया कि इस तरह से पाठ का अध्ययन करने से छात्रों में निरसता आ रही और यह उनको लिए अनुप्रयोगी भी है।

उद्देश्य 8 उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी तथ्यों को पाठ्यक्रम में समावेश हेतु सुझाव प्रस्तुत करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने प्रस्तुत अध्ययन में वर्णित विभिन्न क्षेत्रों को छात्र-छात्राओं के पाठ्यक्रम में समावेश हेतु प्रकरण व सुझावित कक्षा प्रस्तुत की है। लघु शोध का अध्याय तृतीय, चतुर्थ सम्पूर्ण व पंचम के विभिन्न प्रकरण विविध कक्षाओं व विषय के लिए सुझावित है। अध्याय तृतीय व चतुर्थ सम्पूर्ण क्रमशः कक्षा 7 व 8 के सामाजिक विषय के उपविषय भूगोल के अंश अर्थशास्त्र में सम्मिलित किए जाने का सुझाव प्रस्तुत किया है, अध्याय पंचम के विविध प्रकरण 5.1 व 5.2, 5.4, 5.5.5, 5.7 क्रमशः कक्षा 9, 10, 11 व 12 की गृहविज्ञान पाठ्य पुस्तक के

लिए सुझावित है। इसी प्रकार अध्याय पंचम के प्रकरण 5.3 व 5.5.1 क्रमशः कक्षा 9 व 10 के सामाजिक विषय के अंश अर्थशास्त्र में सुझावित है। तथा अध्याय पंचम के प्रकरण 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4 कक्षा 11 में व प्रकरण 5.6 कक्षा 12 में प्रचलित अर्थशास्त्र की पाठ्यपुस्तक के लिए सुझाव प्रस्तुत किए हैं।

उद्देश्य 9 खाद्य पदार्थों में मिलावट व धोखाधड़ी का अध्ययन करना।

निष्कर्ष शोधकर्त्री ने प्रस्तुत लघु शोध में विभिन्न खाद्य पदार्थों, मसालों, पैकेट बन्द खाद्य पदार्थ, दूध, दही मिठाइयों, होली के रंगों आदि में होने वाली मिलावट व धोखाधड़ी का विस्तृत अध्ययन किया है और पाया कि सामान्य जन, गृहणियां, छात्रों में मिलावट सम्बन्धी जागरुकता का बहुत अभाव है वह खाद्य पदार्थों में उनसे मिलती-जुलती वस्तुओं का प्रयोग करके मिलावट की जाती है जो शरीर के विभिन्न अंगों पर बुरा प्रभाव डालते हैं। पैकेट बन्द खाद्य पदार्थों में वेज-नॉन वेज, विभिन्न लेबलों से सम्बन्धी जागरुकता का अभाव पाया और वे उसमें प्रयोग होने वाले संघटकों को भी नजर अन्दाज करते हैं वे पैकेट बन्द के नाम पर क्षेत्रीय/स्थानीय/लोकल खाद्य पदार्थों का भी सेवन करते हैं जो हाइजीन तरीके से नहीं बने होते हैं। आजकल दूध, दही, मिठाइयां भी सिन्थेटिक पदार्थों से बनी होती हैं। उपभोक्ताओं इस बात को जानते हुए भी अंजान बने रहते हैं, उन्हें केवल अपनी आवश्यकता से तात्पर्य होता है। त्योहारों में इनमें मिलावट और तेजी से होने लगती है अतः शुद्ध सामग्री नहीं मिल पाती है जो उपभोक्ताओं की सेहत से खिलवाड है। होली के रंगों में रासायनिक सामग्री का प्रयोग धड़ल्ले से हो रहा है जो त्वचा पर विपरीत प्रभाव डालते हैं इस क्षेत्र में छात्रों की जागरुकता नाममात्र की है अभिभावक इन खतरों को जानते हैं पर परम्परा, त्योहार के नाम पर चुप रहते हैं।

उद्देश्य 10 विभिन्न वस्तुएं क्रय करते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

उद्देश्य 10.1 मसाले क्रय करते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष— शोधकर्त्री ने मसालों को क्रय करते समय वेज-नानवेज, मार्क, लेबलों, EXPIRE DATE, संघटक, आदि का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है और यह पाया कि उपभोक्ता इन बातों का बहुत ही कम ध्यान देते हैं। वे पैकेट के मसालों का कम प्रयोग करके खुले मसालों का ज्यादा पसन्द करते हैं जिसमें शत-प्रतिशत मिलावट रहती हैं। खुले मसालों में उनसे मिलती जुलती वस्तुओं का प्रयोग का किया जाता है जिसे उपभोक्ता असली समझकर खरीदता है और घर पर उसको पिसवाना, भरना आदि करता है और सोचता है कि वह शुद्ध वस्तुओं का प्रयोग कर रहा है उसे असली नकली की सही से पहचान न होने के कारण वह कई असाध्य बिमारियों के चपेटे में आ जाता है।

उद्देश्य 10.2 पैकेट बन्द वस्तुएं क्रय करते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष—शोधकर्त्री ने पैकेट बन्द फास्टफूड, इन्सटेन्ट सामान आदि में संघटक, मार्क, लेबलों, EXPIRE DATE का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है और पाया कि पैकेट बन्द फास्टफूड, इन्सटेन्ट सामान के संघटकों, लेबलों आदि के बारे में जागरुकता लगभग शून्य है। आजकल का युवा खासतौर से नौकरी पेशा वाले, छात्र आदि समय की

बचत के लिए फास्टफूड व इन्सटेन्ट सामान का प्रयोग अधिक करती है परन्तु उसे इसमें प्रयोग होने वाले वनस्पति तेलो, मसालों, संघटकों आदि के प्रति कोई जागरुकता नहीं है वह इनका प्रयोग अपनी आवश्यकता पूरी करने के लिए करता फास्टफूड बिना हाईजीन के बाजार में खुले रूप में गली-गली मिल रहे छात्र इन्हें बड़े चाव से पसन्द करते हैं जिससे उनकी रोगप्रतिरोधक क्षमता घट रही है और वह पेट सम्बन्धी, स्नायु सम्बन्धी बिमारियों के चपेट में आ रहे हैं।

उद्देश्य 10.3 दूध-दही मिठाईयां क्रय करते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने दूध-दही व मिठाईयों की गुणवत्ता का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है, त्योहारों में उपर्युक्त वस्तुओं में होने वाली मिलावट का अध्ययन किया है और पाया कि दूध-दही, मिठाईयां को बनाने में हाईजीन का ध्यान नहीं रखा जाता उन्हें सिन्थेटिक पदार्थों का से बनाया जाता है या वास्तविकता में परिवर्तन करके अन्य चीजों का प्रयोग किया जाता है जैसे सफेद छेने को बनाने के लिए ब्रेड का प्रयोग करना, इमारती को बनाने के लिए उरद की दाल की जगह दो दिन पुरानी मैदा का प्रयोग करना उसमें अखाद्य रंग का प्रयोग इत्यादि कई मिलावट व स्वास्थ के प्रति धोखाधड़ी हो रही ये मिलावट त्योहारों के समय और बढ़ जाती है पनीर, खोआ इत्यादी खरीदने से बचना चाहिए। दूध, मिठाईयों की तौल में कमी की जाती है दूध को क्रीम निकालकर बेचा जाता है, आरारोट मिलाकर दही व मिठाईयां बनायी जाती है जो शरीर में उचित पोषण नहीं देती है।

उद्देश्य 10.4 दवाइयों को क्रय करने में रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने दवाओं की पहचान, जेनरिक दवाएँ vs ब्राण्डेड दवायों, जेनरिक दवाओं के नाम, आयुर्वेदिक दवायें, होम्योपैथिक दवायें, ऐलोपैथिक दवायें व दवायें खरीदते समय रखी जाने वाली विशेष सावधानियों का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है और पाया कि उपभोक्ता दवाइयों को खरीदते समय केवल EXPIRE DATE ही देखते हैं कभी-कभी होता है कि जो दवा खरीदने जाए उसे न देकर उससे मिलती जुलती दवा दे देते हैं और कहते कि वही काम करेगी जो यह करती है परन्तु उसके संघटकों में कुछ कमी या परिवर्तन होता है जिससे सामान्य जन अन्जान होता है इसी प्रकार आयुर्वेदिक दवाओं के नाम से स्थानीय/क्षेत्रीय/लोकल वस्तुओं का इस्तेमाल करके वास्तविक दवाओं से मिलती जुलती दवायें बनायी जा रही हैं जो कारगर नहीं हैं जैसे दशमूलारिष्ट, अशोकारिष्ट आदि। जेनरिक दवाइयां सस्ती तो होती हैं। परन्तु कमीशन की लालच में आकर वे इनको प्रिफर नहीं करते हैं।

उद्देश्य 10.5 कपड़ों को खरीदते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष — शोधकर्त्री ने कपड़े की सही पहचान, कॉटन vs विसकस व खरीदते समय रखी जाने वाली विशेष सावधानियों का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है और पाया कि बाजार में कपड़ों में भी धोखाधड़ी की जा रही है कॉटन के नाम पर टेरीकॉट, पोलिस्टर, माड़, विस्कोस वाले कपड़ों को बेचा जा रहा है जागरुकता के अभाव से सामान्य जन इससे पूर्णतः अनभिज्ञ हैं आजकल कपड़े भी हानिकारक रासायनिकों से बनने लगे हैं

जिससे त्वचा सम्बन्धित रोग हो रहे हैं। सबसे ज्यादा युवा छात्र इसके शिकार हो रहे हैं क्योंकि फैशन के कारण युवा खादी, कॉटन के कपड़ों का चुनाव कम करते हैं व अन्य कपड़े जैसे जीन्स, नेट, सिलिकन आदि।

उद्देश्य 10.6 विद्युत उपकरण/इलेक्ट्रॉनिक वस्तुओं को खरीदते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष—शोधकर्त्री ने विभिन्न भारतीय कम्पनियों व ब्राण्डों के नाम अध्ययन किया व क्रय करते समय रखी जाने वाली विशेष सावधानियों का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है और पाया कि सामान्य जन विद्युत उपकरणों व इलेक्ट्रॉनिक सामान खरीदने में भी किसी भी प्रकार से जागरुक नहीं है उसे सामानों के ऊर्जा संरक्षण, रेडियेशन आदि की जानकारी भी नहीं है वह अपनी आवश्यकता के अनुसार इनका प्रयोग करती है। कुछ विद्युत उपकरण इको फ्रेंडली भी नहीं हैं जो मानव के साथ – साथ पर्यावरण को भी नुकसान पहुंचाते हैं। अतः इस आवश्यक तथ्य से भी सामान्य जन, छात्र, युवा अभी अनभिज्ञ हैं।

उद्देश्य 10.7 आभूषणों को खरीदते समय रखी जाने वाली सावधानियों का अध्ययन करना।

निष्कर्ष—शोधकर्त्री ने सोना-चाँदी खरीदते समय रखी जाने वाले आवश्यक सावधानियों, धोखधड़ी से बचाव का उपभोक्ता जागरुकता के सम्बन्ध में अध्ययन किया है और पाया कि आभूषणों में मिलावट की शत-प्रतिशत गुंजाइश रहती है और इसमें हुयी मिलावट साधारणतः सामान्य जन के समझ से परे होती है। सराफा व्यापारी कैरेट में सोना-चाँदी, हीरे आदि खरीदे हैं और ग्राम व रस्ती में बेचते हैं और आम जनता को बेवकूफ बना कर अधिक से अधिक मुनाफा कमाते हैं।

शोध अध्ययन के सुझाव

प्रस्तुत लघु शोध के सम्पादन में विभिन्न चरणों में शोधकर्त्री द्वारा उपभोक्ता जागरुकता के विभिन्न क्षेत्रों के अध्ययन के फलस्वरूप प्राप्त निष्कर्षों के आधार पर निम्नलिखित महत्वपूर्ण सुझाव प्रस्तुत किये जा रहे हैं—

❖ प्रशासन हेतु सुझाव—

उपभोक्ताओं में जागरुकता लाने हेतु हमारा प्रशासन भी प्रयासरत है परन्तु कुछ ऐसे बिन्दु हैं जो अभी सुधारात्मक कार्यों से वंचित हैं। अध्ययन के समय शोधकर्त्री ने यह पाया कि सरकार विभिन्न सरकार व सम्प्रेषण माध्यमों की सहायता से जनमानस को जागरुक करती है। परन्तु यह प्रयास पर्याप्त नहीं है। विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में ऐसी जागरुकता का अत्यन्त अभाव है। अतः समय-समय पर प्रशासन को मुनादी द्वारा, व्यापक स्तर पर दीवार लेखन, बैनर-पोस्टर द्वारा, नुक्कड़ नाटक इत्यादि कार्य किये जाने की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त सोशल मीडिया, समाचार पत्रों, संचार सम्प्रेषण माध्यमों का प्रचार-प्रसार करने की आवश्यकता है।

मिलावटों पर प्रशासन द्वारा कार्यवाही को और अधिक पारदर्शी बनाए जाने की आवश्यकता है। प्रशासन द्वारा उपभोक्ता प्रकरणों/मिलावट की शिकायत हेतु वाट्सअप/आनलाइन पोर्टल की व्यवस्था सुलभ होनी चाहिए।

दुकानों पर मिलावट के सम्बन्ध में सरकारी शिकायती नम्बरों को बड़े अक्षरों में पट पर प्रदर्शित करना अनिवार्य किया जाना चाहिए।

❖ पाठ्यक्रम निर्माताओं हेतु सुझाव

प्रस्तुत लघु शोध अध्ययन में शोधकर्त्री ने माध्यमिक शिक्षा परिषद द्वारा प्रचलित पाठ्य पुस्तक समाजिक विज्ञान कक्षा 9का आलोचनात्मक अध्ययन कर पाठ्यपुस्तक की कमियों को पाठ्यक्रम निर्माताओं को इंगित किया है। निर्माताओं द्वारा इन कमियों के दृष्टिगत नवीन पाठ्यक्रम रचना/वर्तमान पाठ्यक्रम में संशोधन किया जाना चाहिए। शोधकर्त्री द्वारा उपभोक्ता जागरुकता के विभिन्न क्षेत्रों को पाठ्यक्रम (पूर्व माध्यमिक, माध्यमिक व उच्च माध्यमिक) में समावेशन हेतु सुझाव प्रस्तुत किए हैं जो पाठ्यक्रम निर्माताओं के लिए सहायक सिद्ध होंगे। पाठ्यक्रम निर्माता इन सुझावों को माध्यमिक शिक्षा परिषद की प्रस्तावित पाठ्यपुस्तकों में समावेशित कर पाठ्यक्रम को रुचिकर, सार्थक व जीवनोपयोगी बना सकते हैं। इससे विद्यार्थी समुचित रूप से लाभान्वित हो सकेंगे।

❖ शिक्षकों के लिए

शिक्षक उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी विभिन्न प्रकरणों पर वाद-विवाद प्रतियोगिता, भाषण प्रतियोगिता, सेमिनारों, कार्यशाला, नुक्कड़ नाटक सम्बन्धित वीडियो, फिल्म प्रदर्शन आदि का आयोजन करवाएं। जिससे शिक्षक छात्रों के माध्यम से जन मानस को जागरुक करके अपने शिक्षक धर्म को फलीभूत कर सकें।

❖ छात्रों के लिए

- छात्र घर के प्रत्येक खरीददारी में सक्रिय भूमिका निभायें, जागरुक रहें तथा किसी भी अन्याय के प्रति आवाज बुलन्द करें।
- छात्र नवीनतम सामग्री को ढूढ़ना अपनी आदत का एक अंग बनायें।
- सोशल मीडिया द्वारा जन-जन तक विभिन्न जानकारीयां प्रचारित व प्रसारित करें।
- किसी भी उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी पीड़ित व्यक्ति की मदद करें, शिकायत करने में उसकी मदद करें।
- उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी गतिविधियों/कार्यक्रमों में बढ़-चढ़ कर सहभागिता करें।
- उपभोक्ता जागरुकता के विभिन्न प्रकरणों से शिक्षा लें व उन्हें परिवारीजन एवं जन सामान्य के सामने उजागर करें।
- स्वयं के माध्यम से उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी सफलतापूर्वक निस्तारित प्रकरणों का संग्रह करें एवं जनमानस के प्रकाश में लाएं।
- छात्र उपभोक्ताओं के मध्य प्रचलित रुढ़िवादी उपभोक्ता परम्पराओं का खण्डन कर मितव्यता अपनाएं। जैसे- दीवाली पर पटाखें छुटाना, होली पर रासायनिक रंगों का प्रयोग करना इत्यादि।

❖ अन्य सुझाव

- गृहणियों को समाचार पत्र, पत्र-पत्रिकाओं, टी0वी0, रेडियों इत्यादि में आने वाले उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी विज्ञापनों को गहराई से लेना चाहिए व उन पर अमल करना चाहिए।

- फिल्म, पत्र-पत्रिकाओं एवं दैनिक समाचार-पत्रों में एक निश्चित समयावधि/स्थान पर उपभोक्ता जागरुकता सम्बन्धी आवश्यक जानकारी व तथ्य अनिवार्य रूप से प्रकाशित/प्रचारित अवश्य किया जाना चाहिए जिससे जन मानस सतर्क एवं लाभान्वित हो सके।
- उपभोक्ता जागरुकता से सम्बन्धी शिकायतों के पूर्ण निर्णयों को समय-समय पर समाचार पत्रों पर प्रकाशित करवाना चाहिए ताकि जन मानस उपभोक्ता जागरुकता के प्रति आकर्षित हो व स्वयं जागरुक हो।
- उपभोक्ता जागरुकता का अध्ययन इण्टरमीडिएट में केवल कला वर्ग के विद्यार्थियों के विषयों में रहता है विज्ञान वर्ग में नहीं अतः यह प्रकरण प्रत्येक शिक्षा वर्ग के लिए अनिवार्य होना चाहिए/एक अनिवार्य सामान्य विषय के रूप में अवश्य पढ़ाया जाना चाहिए।

7.2 भावी अध्ययन के लिए सुझाव

शोधकर्त्री ने प्रस्तुत लघु शोध समय एवं संसाधनों की कमी के कारण परिधि में रहकर किया गया। कोई भी अनुसंधान कार्य कभी सम्पूर्ण नहीं होता और उससे भी आगे शोध करने की संभावनाएं हमेशा बनी रहती हैं। प्रस्तुत अध्ययन से सम्बन्धित समस्या के क्षेत्र में भी अन्य कई अनुसंधान कार्य किए जा सकते हैं। अतः भावी लघु शोध हेतु निम्न सुझाव प्रस्तुत है—

- प्रस्तुत अध्ययन सी0बी0एस0सी0 बोर्ड, एन0सी0आर0टी0, मुक्त विद्यालयों, आई0सी0एस0ई0 बोर्ड, एम0पी0 बोर्ड तथा अन्य राज्यों के बोर्ड इत्यादि के पाठ्यक्रम पर किया जा सकता है।
- प्रस्तुत अध्ययन पूर्व माध्यमिक, माध्यमिक, उच्च माध्यमिक, स्नातक तथा परास्नातक स्तर पर भी किया जा सकता है।
- यह अध्ययन उ0प्र0 पर ही केन्द्रित है, इसे अन्य राज्यों के आधार पर भी किया जा सकता है।
- Try Out करके व उसके परिणाम लिखकर उसका समावेशन के आधार पर भी किया जा सकता है।

संदर्भ ग्रंथ सूची

1. गुप्ता, एस0, पी0 (2015), अनुसंधान संदर्शिका : सम्प्रत्यय, कार्यविधि एवं प्रविधि, नवीन संसोधित संस्करण, इलाहाबाद : शारदा पुस्तक भवन, पृष्ठ—107।
2. गुप्ता, एस0, पी0 (2015), अनुसंधान संदर्शिका : सम्प्रत्यय, कार्यविधि एवं प्रविधि, नवीन संसोधित संस्करण, इलाहाबाद : शारदा पुस्तक भवन, पृष्ठ—56।
- 3- https://hi.wikipedia.org/wiki/%E0%A4%89%E0%A4%AA%E0%A4%AD%E0%A5%8B%E0%A4%95%E0%A5%8D%E0%A4%A4%E0%A4%BE_%E0%A4%9C%E0%A4%BE%E0%A4%97%E0%A4%B0%E0%A5%81%E0%A4%95%E0%A4%A4%E0%A4%BE
- 4- <http://www.mahashakti.org.in/2015/07/consumer-awareness.html>

- 5- <http://www.indiastudychannel.com/resources/154880-Consumer-awareness-importance-consumer-awareness-rights-consumers.aspx>
- 6- <http://theviewspaper.net/consumer-awareness/>
- 7- <https://www.quora.com/What-is-the-meaning-of-conceptual-study>
- 8- <http://www.chauthiduniya.com/2012/09/consumer-law-and-we-awaken-awaken-client.html>
- 9- <http://navbharattimes.indiatimes.com/-isi-/articleshow/7127709.cms>
- 10- <https://happyhindi.com/jago-grahak-jago-consumer-complaint-online/>
- 11- http://shodhganga.inflibnet.ac.in/simple-search?location=%2f&query=consumer+awareness&rpp=10&sort_by=score&order=desc
- 12- https://www.slideshare.net/Suaj/consumers-rights-and-responsibilities-ppt?next_slideshow=1